

**COMISIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS  
DIVISION DE PROTECCION Y SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR  
SECCION DE CUMPLIMIENTO DE LEYES EN TRANSPORTE  
505 VAN NESS AVE  
SAN FRANCISCO, CA 94102  
Tel: 1-800-366-4782 Fax: (415) 703-5882 E-Mail: CIU\_INTAKE@cpuc.ca .gov**

**Formulario De Quejas De Mudanza - MUDANZAS DE PRINCIPIO A FIN DENTRO DEL ESTADO**

**SU INFORMACIÓN:**

Su Nombre: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

1. ¿Dirección y ciudad de donde se cambió? \_\_\_\_\_

2. ¿Dirección y ciudad a donde se cambió? \_\_\_\_\_

3. ¿Fecha en que contacto a la compañía de mudanza? \_\_\_\_\_

4. ¿Fecha en que reservó su mudanza? \_\_\_\_\_

5. ¿Fecha en que se cambió de casa? \_\_\_\_\_

**INFORMACION DE LA COMPAÑIA DE MUDANZA:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Cal PUC T# \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Persona contacto: \_\_\_\_\_

6. ¿Cómo localizó a la compañía de mudanza? (cheque todas las que apliquen)

Páginas Amarillas [ ] Internet [ ] Periódico [ ] Otro medio [ ]

Información adicional (por ejemplo: nombre del directorio, año y número de página, URL, nombre del periódico y fecha del anuncio):  
\_\_\_\_\_

7. ¿En el primer contacto con la mudanza, cual fue la tarifa cotizada? \_\_\_\_\_

¿Le dieron un precio diferente por pagar en efectivo o pago con tarjeta de crédito? Sí [ ] No [ ]

¿Le cobraron más por pagar con tarjeta de crédito que en efectivo? Sí [ ] No [ ]

Explique por favor: \_\_\_\_\_

**Cuestionario/Queja sobre Mudanzas – DENTRO DE CALIFORNIA**

8. ¿Le ofreció el representante de la compañía llegar a su residencia para darle un estimado de costo por escrito? (basado en inspección visual) ¿antes de su mudanza? Sí [ ] No [ ]  
Si sí, ¿cuál era la cantidad del presupuesto por escrito? \_\_\_\_\_
9. ¿Le dieron una copia del documento: *Noticia Importante sobre su Mudanza*, que incluye una cifra de “*El máximo precio a pagar será de?*” ¿Por lo menos tres días antes del día de la mudanza? Sí [ ] No [ ]  
¿Cuándo lo recibió? \_\_\_\_\_
10. Le dieron una copia del folleto llamado “*Información Importante Para Personas Cambiando De Residencia Dentro de California*” ¿por lo menos tres días antes del día de la mudanza y de iniciar el cambio? Sí [ ] No [ ]  
¿Cuándo lo recibió? \_\_\_\_\_
11. ¿Le dieron *por lo menos tres días antes del día de la mudanza* una copia de contrato/factura, la cual indicaba la tarifa que le iban a cobrar por la mudanza, y “*¿El máximo precio a pagar será de?*”?  
Sí [ ] No [ ]  
¿Cuándo la recibió? \_\_\_\_\_
12. ¿Llegaron los empleados a la hora planeada? Sí [ ] No [ ]  
Hora programada para llegar \_\_\_\_\_ Hora actual de llegada \_\_\_\_\_  
Si hubo retraso, ¿le aviso el encargado del motivo? Sí [ ] No [ ]  
Si sí, ¿cual fue la explicación? \_\_\_\_\_
13. ¿Le explico un representante de la compañía, *antes de comenzar la mudanza* que tenia usted opción de avalúo de sus pertenencias? Sí [ ] No [ ] Si sí, cuando \_\_\_\_\_  
¿Cual opción escogió usted? Cobertura Básica [ ] Actual valor en efectivo [ ] Valor actual en efectivo (reposición completa de artículos) [ ]
14. Si no hubo estimado de costo *antes* de la mudanza, ¿un representante de la compañía condujo una visita en persona a revisar lo que iba a mudar? Sí [ ] No [ ]  
Le dieron un estimado de “*¿El máximo precio a pagar será de?*” aceptable, ¿*ANTES* de empacar o cargar sus pertenencias? Sí [ ] No [ ]
15. ¿Antes de comenzar a empacar o cargar, le dio el representante de la compañía una copia del contrato/factura? Sí [ ] No [ ]  
¿Cuándo recibió sus copias? \_\_\_\_\_  
¿Recibió una copia completada del contrato/factura después de la mudanza? Sí [ ] No [ ]  
¿Cuándo recibió sus copias? \_\_\_\_\_
16. ¿Cuántos empleados llegaron a mudarle? \_\_\_\_\_
17. ¿Trajeron los empleados suficientes colchonetas, carretillas, herramientas, camión limpio y en buenas condiciones? Sí [ ] No [ ] Si no, explique \_\_\_\_\_
18. ¿Actuaron los empleados en forma profesional y con conocimiento durante la mudanza? Sí [ ] No [ ]  
Si no, explique \_\_\_\_\_

**Cuestionario/Queja sobre Mudanzas – DENTRO DE CALIFORNIA**

19. ¿Solicito usted servicios adicionales antes o después que la mudanza comenzara? Sí [ ] No [ ]

Si sí, ¿que servicios solicito? \_\_\_\_\_

20. ¿Antes de prestarle estos servicios adicionales, le dio el representante de la compañía una “**Orden de Cambio**” y un nuevo estimado de “**El máximo precio será de**”? Sí [ ] No [ ]

¿Cuándo se la dieron? \_\_\_\_\_

21. ¿Cuánto pago por la mudanza? \_\_\_\_\_

¿Cuánto le cobraron de más que usted reclama? \_\_\_\_\_

22. ¿Pidió usted que guardaran su carga en bodega como parte de la mudanza? Sí [ ] No [ ]

Si sí, ¿por cuánto tiempo? \_\_\_\_\_

23. ¿Hubo pérdidas o daños a su carga durante la mudanza? Sí [ ] No [ ]

Si sí, ¿Cuándo le aviso a la compañía por escrito, de los daños? \_\_\_\_\_

¿De cuanto es la cantidad de reclamo por pérdidas o daños? \_\_\_\_\_

¿Cuál fue la disposición? \_\_\_\_\_

¿La compañía admitió su reclamo de pérdidas por escrito? Sí [ ] No [ ]

¿Cuándo le resolvieron su reclamo? \_\_\_\_\_

24. ¿Si estuvo insatisfecho con el servicio de la mudanza, tomó alguna otra acción en su contra? Sí [ ] No [ ]

¿Con quién?: Arbitraje [ ] Corte De Cargos Menores [ ] Otra Corte [ ]

¿Cuál fue la disposición del juicio? \_\_\_\_\_

25. Comentarios (adjunte mas hojas si es necesario) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**POR FAVOR INCLUYA COPIAS DE TODA DOCUMENTACION ESCRITA REFERENTE A SU QUEJA (Ejemplo: Contrato de Servicios, Orden de envío / Factura de Carga, Presupuestos, Orden de Cambio de Servicios, cartas, formas de reclamo, inventarios, etc.)**

\_\_\_\_\_  
Firma Del Cliente

\_\_\_\_\_  
Fecha